



УДК 338.462

<https://doi.org/10.31775/2305-3100-2020-1-70-75>

ИМИДЖЕВЫЕ РИСКИ ПРИ ПЕРЕХОДЕ НА ЦИФРОВОЕ ОБРАЗОВАНИЕ: ВЗГЛЯД ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

А.Ю. Рожкова, М.В. Васильева

Псковский государственный университет, Псков, Российская Федерация

Аннотация. В статье отражены аспекты цифрового образования как сложной неустойчивой системы в условиях трансформации образовательных процессов. Раскрыты имиджевые риски бизнес-модели по реализации образовательных услуг на основе онлайн-мониторинга и анализа мнений получателей образовательных услуг в отношении готовности приобретения образовательных услуг, формирования адаптивных и технологических умений и навыков. Выявлены системные проблемы и риски в деятельности образовательных учреждений, связанные с отсутствием ясного порядка внедрения digital технологий, со снижением академической и финансовой устойчивости вузов, сужением целевой аудитории в связи с потерей прежних традиционных и обратных связей. Обозначены приоритеты и улучшающие факторы по технологическому позиционированию вузов при переходе на цифровое образование. Дана попытка раскрыть элементы бизнес-модели, в состав которой входят: мониторинг и расширение имиджевого восприятия, синхронизация IT и Edu-технологий, обеспечение «прозрачности» различных схем оказания образовательных услуг по персонализации образовательных траекторий, адресности и адаптивности удовлетворения образовательных потребностей.

Ключевые слова: цифровое образование, имиджевые риски, факторы цифровизации, бизнес-модель, получатели образовательных услуг, имиджевое восприятие, технологическая устойчивость

Для цитирования: Рожкова А.Ю., Васильева М.В. Имиджевые риски при переходе на цифровое образование: взгляд получателей образовательных услуг. // Научный вестник Южного института менеджмента. 2020. №1. С. 70-75. <https://doi.org/10.31775/2305-3100-2020-1-70-75>

Конфликт интересов отсутствует

IMAGE RISKS ON TRANSITION TO DIGITAL EDUCATION: OPINION RECEIVERS OF EDUCATIONAL SERVICES

Anna Yu. Rozhkova, Maria V. Vasilieva

Pskov State University, Pskov, Russian Federation

Abstract. The article reflects the aspects of digital education as a complex unstable system in the conditions of the transformation of educational processes. The image risks of a business model for the implementation of educational services based on online monitoring and analysis of the opinions of recipients of educational services in relation to the willingness to acquire educational services, the formation of adaptive and technological skills are disclosed. Identified systemic problems and risks in the activities of educational institutions associated with the lack of a clear procedure for the introduction of digital technologies, with a decrease in the academic and financial stability of the university, a narrowing of the target audience due to the loss of previous traditional and feedback. Priorities and improving factors for the technological positioning of the university during the transition to digital education are outlined. An attempt is made to reveal the elements of a business model, which includes: monitoring and expanding image perception, synchronization of IT and Edu-technologies, ensuring “transparency” of various schemes for the provision of educational services for the personalization of educational paths, targeting and adaptability to meet educational needs.

Keywords: digital education, image risks, digitalization factors, business model, recipients of educational services, image perception, technological sustainability

For citation: Rozhkova A.Yu., Vasilieva M.V. Image risks on transition to digital education: opinion receivers of educational services. Scientific Bulletin of the Southern Institute of Management. 2020; (1): 70-75. (In Russ.) <https://doi.org/10.31775/2305-3100-2020-1-70-75>

There is no conflict of interests

Современное состояние образовательной среды, как на международном, так и внутреннем рынке, от основного до дополнительного обучения в высшем образовании, характеризуется неустойчивостью в силу возникающих новых факторов и образовательных рисков. Авторами использован логический отбор факторов и рисков образовательной среды перехода на онлайн и дистанционные формы обучения.

Технологический фактор образования является ориентиром, как для поставщиков образовательных услуг, а именно образовательных учреждений всех уровней, так и для получателей услуг – обучающихся и, в конечном итоге, для пользователей – работодателей и, в целом профессионального общества.

Цифровой фактор предполагает значительную открытость, модульность и гибкость в образовательных подходах, и в значительной мере определяет бизнес-модель взаимодействия поставщиков и получателей услуг.

В цифровой среде бизнес-модель по поставке образовательных услуг становится вопросом выживания, конкуренции и сохранения сегментов образовательного рынка. Применяемая модель должна обеспечить связь с покупателем, содействовать «прозрачности» схеме оказания услуг, стимулировать рост финансового потока в виде доходов или инвестиций для развития и самосовершенствования поставщиков – образовательных учреждений.

Кроме экономической отдачи фактором успешной бизнес-модели служит положительное имиджевое восприятие образовательного учреждения на целевом рынке. Высокий уровень материально-технической базы, коллектив компетентного профессорско-преподавательского состава, широкий пакет образовательных программ – происходит за счет организационных изменений, выраженных гибкостью и «бесшовностью» воспитательных и образовательных процессов, а также пересмотром педагогического мышления и корпоратизации отношений за счет диалогового режима между участниками процесса обучения.

В целом, переход на цифровые технологии образовательными учреждениями сопровождается потенциальными возможностями в зависимости от указанных выше факторов.

Однако, переходным процессам на цифровое образование свойственны и риски. В качестве рисков выступают имиджевые, состоящие из репутационных, как результат реализации «первичных» рисков.

Как отмечает Л.А. Бурганова [1], к имиджевым относятся следующие риски:

- потери конфиденциальности по причине слабой защиты серверов вуза;
- риски, связанные с отсутствием ожидаемых образовательных результатов;
- информативная ограниченность педагогов о возможностях применения Е-ресурсов;
- кадровые риски, выраженные неготовностью развивать педагогическое мастерство;
- узкий портфель технологических и цифровых ресурсов вуза.

Приведенный перечень рисков, конечно, не является исчерпывающим, но определяет само цифровое образование как системную проблему, требующую пересмотр качества образовательных результатов на ближайшую перспективу.

Основными признаками цифрового образования служат образовательные технологии, как в применении IT-платформ, Е-ресурсов и площадок, так и в обновленных образовательных подходах, принципах, формах, методах и средствах – где целью может выступить расширение образовательных и профессиональных потребностей получателей образовательных услуг.

Отметим ключевые проблемы, связанные с переходом на цифровое образование:

- не обновлены институты, где, например правовые регуляторы носят адресный характер или отражают, зачастую, размытые категории или явления, провоцирующие условия неопределенности;
- не создана инфраструктура для перехода на цифровые и дистанционные связи, которые обладают лишь точечным воздействием;
- виден разрыв прежних традиционных коммуникаций и потеря обратной связи между участниками образовательного процесса, предполагающие императив психолого-педагогических и возрастных составляющих в обучении;
- происходит откат наработанных и верифицированных качеством образовательных методов, форм и средств к «кустарным» способам в применении неэффективных мессенджеров, соцсетей и разовых Е-площадок, рассчитанных лишь на бытового пользователя массовых мероприятий или промоакций;
- наблюдается недоступность или доступ к платформам ограниченного свойства, обладающих лишь упрощенным пакетом пользовательских свойств, или имеющих государственную тайну;
- присутствует внутренняя неготовность участников обучения, прежний «накатанный» уклад мышления с приверженностью к прежним алгоритмам действий, не предусматривающих уметь постоянно менять, адаптировать, создавать новые алгоритмы в условиях трансформации образовательных отношений;

– происходит выживание традиционных участников образования в условиях неконкурентной борьбы с ведущими компаниями-поставщиками цифровых платформ и программных продуктов, претендующих на сегменты рынка образовательных услуг;

– усугубляются прежние незавершенные проблемы, связанные с недостаточной технологической оснащенностью и финансовой неустойчивостью.

Видится, что обозначенные проблемы отражают факторы и риски, связанные с активным внедрением IT-технологий, где образование оказалась самой уязвимым направлением.

В таких неподготовленных условиях (той самой неопределенности) образовательный процесс обретает адаптивную деятельность, выраженную в проектировании, апробации, пилотировании образовательных технологий, программных разработок и конструкторов, когда образовательные учреждения высшей школы становятся венчурной площадкой и выступают носителями новых предложений на рынке образовательных услуг.

На сегодня представляются следующие приоритеты по переходу на цифровое образование:

- организация по масштабированию доступности сети онлайн-платформ;
- адаптация форм и принципов организации обучения к применению цифровых ресурсов;
- набор и формирование диалоговых групп обучающихся;
- эффективное распределение временных затрат и образовательных приоритетов учащихся;
- алгоритмизация методического и визуального сопровождения для перехода на адресные потребности получателей образовательных услуг;
- эффективный экспорт образовательных услуг.

Очевидно, что реестр приоритетов не исчерпан, но позволяет раскрыть принцип системного подхода к переходу на цифровое образование.

Далее приведены результаты онлайн-мониторинга отзывов участников образовательных услуг в количестве 194 респондентов на предмет исследования имиджевых рисков при переходе на цифровое образование [3].

Быстрые данные платформы goolforms отражают показатель целевой аудитории 83 % лиц возрастной категории от 18 до 25 лет, которые являются основными получателями образовательных услуг и представляют разные страны и регионы России.

По географии в страновом разрезе наблюдаются респонденты из Таджикистана, Башкортостана, Турменистана, Беларуси, Эстонии, Латвии, Германии. На уровне регионального представительства география респондентов более обширная – это 13 субъектов России, в том числе города федерального значения Санкт-Петербург и Москва.

Данные показывают значительный охват целевой аудитории, что определяет репрезентативность полученных данных.

В отраслевом составе также наблюдается широкий охват квалификаций, получаемых или полученных респондентами, такие как: технические: информационные системы и технологии, инноватика, горная инженерия, технология; естественные: медицина, биология, география, ветеринария, математика; социо – гуманитарные: экономика, таможенное дело, менеджмент, маркетинг, туризм, экономическая безопасность, юриспруденция; общественные: педагогика, филология, режиссура кино и ТВ; государственно-гражданская служба и пр.

В обозначенных и остальных направлениях подготовки наблюдаются общность ответов в таких вопросах, как доступность к цифровым ресурсам, качественное образование, полезность цифрового образования и образовательный эффект от применения цифровых продуктов (рисунок 1).

Общие взгляды выражены неуверенностью и сомнительностью (37,6%), но лишь отчасти признающие (53,6 %) безусловное внедрение новых об-

Свод мнений о восприятии цифрового образования, в %

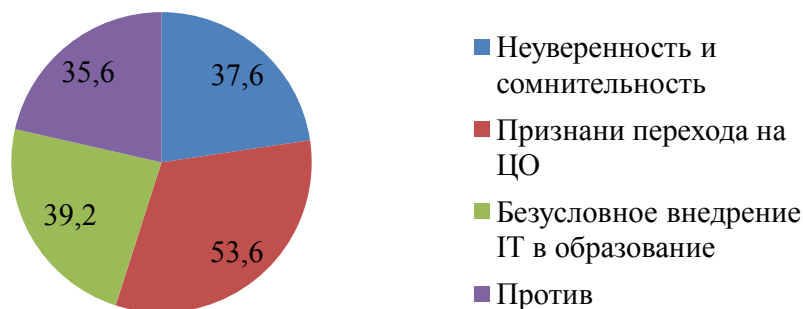


Рисунок 1. Доступность к цифровым ресурсам и полезность цифрового обучения

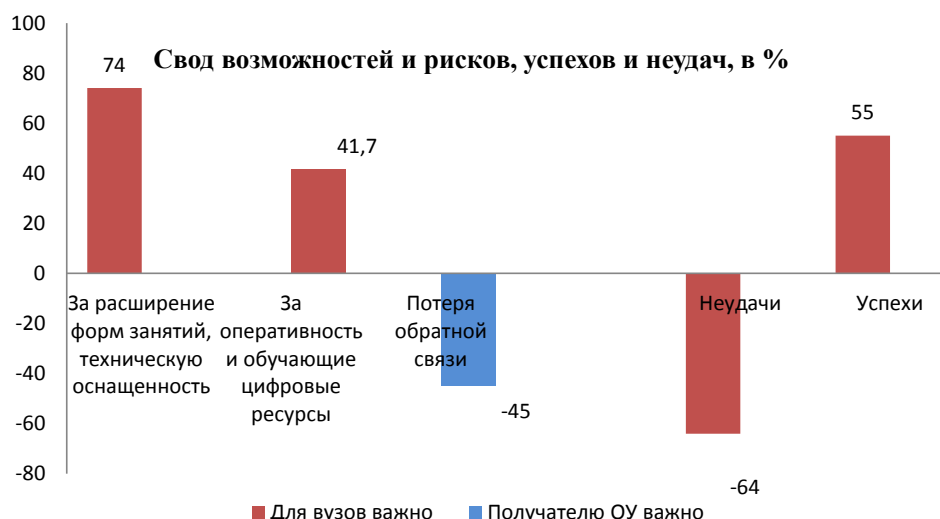


Рисунок 2. Уровень готовности к переходу на цифровое образование

разовательных технологий (39,2 %) как инструмент повышения качества образования. Такая неготовность (что вместе составляет 73,2 %), даже в рамках комфортных форм: вебинаров, онлайн-курсов, виртуальных библиотек и лабораторий, усугубляется отрицанием меньшинства (8,8 %) полезности перехода на цифровые технологии образования, считают далеко не полезным цифровое образование (26,8 %).

В целом, очевидно субъективное, но значимое для вузов, понимание и восприятие получателями образовательных услуг применения ИТ-технологий в образовании. Такие факты создают существенные образовательные риски обучающимся и имиджевые риски для вузов. В данном случае от вузов, профессионального и цифрового сообщества требуются значительные совместные усилия по технологической реновации в обновлении комплекса образовательных подходов, принципов, форм и технических средств обучения, тем самым дальнейшего расширения пакета образовательных услуг.

В целях расширения образовательного пакета, новых образовательных возможностей с позиции потребителей важно понимать готовность вузов к переходу на цифровые платформы в обучении с учетом рисков и возможностей самих получателей услуг. Здесь респондентами отнесено к возможностям расширение форм учебных занятий (64), самоорганизация, дисциплина (50) и техническая оснащенность (30). Также возможностями служат решения работать с цифровыми ресурсами и мобильными приложениями (54 %), обучающими Е-программами (33 %) и оперативно решать вопросы (38,1%), а к рискам отнесена потеря обратной связи (88) участниками образовательного процесса, отход от традиционных встреч в аудиториях (17).

Готовность вузов к переходу на цифровое образование отражено успехами и неудачами, в том числе связанными с дополнительными ограничениями самоизоляции от COVID-19 (рисунок 2).

К неудачам вузов отнесена ограниченность доступа к образовательным платформам (45), дистанционная форма диалога (32), ухудшение качества преподавания (23) и учебно-методического сопровождения (24).

Успехами послужили адаптивное применение комплекса мессенджеров соцсетей, email и разовых Е-платформ (Zoom) (48) в целях обеспечения обратной связи. Также самоорганизация в формировании цифровых умений (41), высвобождение временных ресурсов (17) послужили улучшающим фактором формирования адаптивных умений и навыков к применению цифровых ресурсов.

Таким образом, из анализа данных (рисунок 2) очевидны нерешенные проблемы, решения которых связаны с технологической организацией вузами доступа к образовательным платформам и мощных серверов, что существенно повышает уровень имиджевого восприятия вузов.

Повышение имиджа вузов, по мнению респондентов, очевидно за счет расширения пакета образовательных услуг (52,6 %), предложение востребованных образовательных программ и полномасштабный запуск электронных образовательных программ (44,55 %), сохранение академичности и научности высшего образования в рамках образовательного партнерства (32 %) при условии системного и планомерного перехода на цифровые платформы (31 %).

Однако, заметим особенность, что при имеющейся неготовности респондентами к переходу на цифровое образование (напомним 73,2 %) присут-

ствуется признание за вузом необходимости запуска цифрового образования.

В силу обозначенных выше точек роста, по мнению участников образовательного процесса, вуз обретает преимущества, в первую очередь, как вуз – традиционный поставщик образовательного пакета и носитель новых образовательных технологий (44,85 %); во вторую очередь – вуз как адаптер, архитектор, программист по наполнению образовательного пакета. Обогащение данного пакета включает обновление принципов обучения, применение проектных и иных подходов, расширение форм обучения, алгоритм методологии и внедрение технологических образовательных решений.

При этом, вуз как венчурная площадка обозначен меньшинством (10,3 %) в силу понимания присутствия рискованной деятельности, что не приемлемо для получения образовательных услуг, где основным вектором вузов является образовательная деятельность. Также, по мнению респондентов, вуз как архитектор проектирования портрета «думающего» потребителя (19,6 %) не приемлем в силу классического понимания о вузе как основного и традиционного носителя образовательных услуг.

Таким образом, в условиях перехода на цифровое образование возникают образовательные и имиджевые риски, усугубляющиеся нерешенными проблемами технологической и финансовой неустойчивости вузов. Решения проблем и рисков связаны с системной и планомерной организацией и нормативно-методическим обеспечением по обновлению образовательного пакета в целях повышения имиджа вузов и обеспечения готовности адаптировать образовательный процесс с применением онлайн и дистанционных форм обучения в достижении образовательных результатов участниками.

В качестве заключения, обозначим улучшающие факторы бизнес-модели по расширению положительного имиджевого восприятия вуза в «технологическом» позиционировании на рынке образовательных услуг в условиях внедрения цифровых технологий [2].

1) Внедрение цифрового маркетинга, направленного на организацию взаимодействия всех участников образовательной деятельности с применением спектра цифровых каналов коммуникации;

2) Запуск технологической инфраструктуры при организации date-центров, каналов поставок цифровых платформ для размещения учебно-методологических материалов, «цифровых» библиотек и кампусов;

3) Внедрение программ, ядро которых – искусственный интеллект (это дело ближайшего будущего);

4) Электронный документооборот, обеспечивающий неограниченный доступ в личные кабинеты с адекватным интерфейсом;

5) Логистика аккаунтов в целях идентификации обучающихся при контроле и самоконтроле выполнения и собственных результатов самостоятельной работы;

6) Обеспечение технической возможности преподавателей использовать новые платформы, повышение навыков преподавателей в сфере цифровых технологий;

7) Мониторинг изменений по формированию положительного имиджа вуза, разработка и стимулирование персонализированных маркетинговых материалов для целевых аудиторий.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бурганова Л.А. Социальные риски цифровизации высшего образования // Вестник экономики, права и социологии. 2019. № 4. С 224-225.
2. Сайт РБК: Образование. Навстречу переменам: семь задач цифровизации российского образования [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.rbc.ru/trends/education/5d9ccba49a7947d5591e93ee> (дата обращения 05.01.2020)
3. Онлайн-платформа [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://docs.google.com/forms/d/17uG9DrM2LZI09mCeBUuIkJSNVHmLjmpusiV34yzNmMY/edit> (дата обращения 15.02.2020)

REFERENCES

1. Burganova L.A. Social risks of digitalization of higher education. Bulletin of Economics, Law and Sociology. 2019; (4): 224-225. (In Russ.)
2. RBC website: Education. Towards Change: Seven Tasks of Digitalization of Russian Education [Internet]. Available from: <https://www.rbc.ru/trends/education/5d9ccba49a7947d5591e93ee> (cited 05.01.2020). (In Russ.)
3. Online platform [Internet]. Available from: <https://docs.google.com/forms/d/17uG9DrM2LZI09mCeBUuIkJSNVHmLjmpusiV34yzNmMY/edit> (cited 15.02.2020). (In Russ.)

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ**Рожкова Анна Юрьевна,**

кандидат экономических наук, доцент кафедры гражданского права и процесса Псковского государственного университета, г. Псков, Россия. Тел.: (900) 997 22 23, e-mail: annroz80@yandex.ru

Васильева Мария Владимировна,

кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры национальной безопасности и правозащитной деятельности, г. Псков, Россия. Тел.: (911) 377 85 49, e-mail: solndolina@yandex.ru

ABOUT THE AUTHORS**Rozhkova Anna Yuryevna,**

Candidate of Economics Science, Associate Professor at Department of Civil Law and Procedure of the Pskov State University, Pskov, Russia. Ph.: (900) 997 22 23, e-mail: annroz80@yandex.ru

Vasilyeva Maria Vladimirovna,

Candidate of Economics Science, Associate Professor at Department of National Security and Human Rights Activities of the Pskov State University, Pskov, Russia. Ph.: (911) 377 85 49, e-mail: solndolina@yandex.ru

Статья поступила в редакцию 17.02.2020